

**PENGARUH KUALITAS AUDIT DAN PERGANTIAN AUDITOR
TERHADAP
KEPUASAN KLIEN
(Studi pada Bank di Jawa Tengah)**

TESIS

**Diajukan kepada Pengelola Program Studi Magister Akuntansi
Universitas Diponegoro
Untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh derajat S-2 Magister Akuntansi**



Diajukan Oleh:

**Nama : Imam Hanafi
NIM : C4C099192**

**Kepada
PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
TAHUN 2004**

Tesis Berjudul

**PENGARUH KUALITAS AUDIT DAN PERGANTIAN AUDITOR
TERHADAP
KEPUASAN KLIEN
(Studi pada Bank di Jawa Tengah)**


TESIS


Diajukan kepada Pengelola Program Studi Magister Akuntansi
Universitas Diponegoro
Untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh derajat S-2 Magister Akuntansi



Diajukan Oleh:
Nama : Imam Hanafi
NIM : C4C099192

Disetujui oleh Pembimbing:


Ketua : Dr. Imam Ghozali, M.Com, Akt
Tanggal


Anggota: Drs. Mohamad Nasir, M.Si, Akt
Tanggal

Tesis Berjudul

**PENGARUH KUALITAS AUDIT DAN PERGANTIAN AUDITOR
TERHADAP
KEPUASAN KLIEN**
(Studi pada Bank di Jawa Tengah)

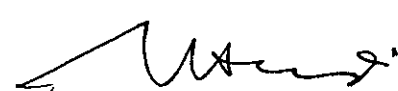
Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Imam Hanafi
C4C099192

Telah dipertahankan di depan dewan penguji 12 Maret 2004
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.


Dosen pembimbing I


Dosen Pembimbing II

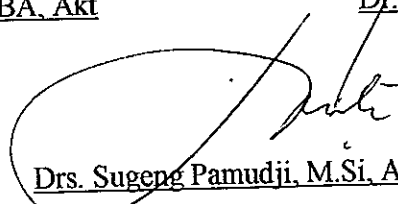

Dr. Imam Ghozali, M. Com, Akt


Drs. Mohamad Nasir, M.Si, Akt

Anggota tim penguji


Drs. Darsono, MBA, Akt


Dr. Waridin, MS


Drs. Sugeng Pamudji, M.Si, Akt.

Semarang, 12 Maret 2004
Universitas Diponegoro
Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi

Ketua Program




Drs. Mohamad Nasir, M.Si, Akt

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi atau karya yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan bertanggung jawab sepenuhnya berada di pundak saya.

Semarang, Maret 2004

(Imam Hanafi)

ABSTRACT

The problem of this paper is tried to explain a significant relation between audit quality, and the change of auditor for client satisfaction. This research may be useful as a supplementary text for further research and for practice in business that related with audit services, the quality of audit service and to meet client expectations.

Data of this paper used 68 bank branch manager as respondent that related with audit quality and the change of auditor. The methods of collecting data is used survey that had correlation to detect significant correlation between independent variable for one or more dependent variable with regression analysis technique.

The conclusion of this paper provide significant relation between audit quality and the change of auditor for client satisfaction. This research have weakness in developing attribute of audit quality that used as measurement for audit variabel. Furthermore, this paper have no categories for sample determination.

Key word : Audit Quality, The change of auditor and Client Satisfaction

ABSTRAK

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengaruh dari kualitas audit dan pergantian auditor terhadap kepuasan klien sehingga diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan riset-riset yang akan datang dan juga bagi dunia praktek terutama yang berkaitan dengan perilaku pelayanan audit, kualitas jasa audit dan pemenuhan harapan klien.

Adapun data yang digunakan sebanyak 68 kepala cabang/controller bank di Jawa Tengah sebagai responden berkaitan dengan kualitas audit dan perubahan auditor. Metode pengumpulan data yang dipakai adalah survey dan bersifat hubungan sebab akibat yang bertujuan mengetahui pengaruh variabel-variabel indepedben terhadap satu atau lebih variabel dependen yang menggunakan teknik analisis regresi.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas audit dan pergantian auditor berpengaruh positif terhadap kepuasan klien. Kelemahan dalam penelitian ini terletak pada aspek pengembangan atribut kualitas audit sebagai dimensi ukuran variabel audit, disamping itu juga tidak adanya penggolongan penentuan sampel.

Kata Kunci: Kualitas Audit, Pegantian Auditor dan Kepuasan Klien

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayahNya, serta atas berkah dan karuniaNya pulalah sehingga penulis dalam menyelesaikan penelitian dan penyusunan tesis ini.

Penyelesaian tesis ini banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah membantu. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada :

1. Bpk. Drs. Mohamad Nasir, M.Si, Akt, selaku ketua Program Studi Magister Sains Akuntansi UNDIP beserta seluruh jajaran pengelola program atas kesempatan dan kerjasama yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan.
2. Bpk. Dr. Imam Ghozali, M.Com Akt, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan selama proses persiapan pelaksanaan penelitian dan penulisan tesis ini.
3. Seluruh staf admisi Program Studi Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
4. Istri tercinta Zuhrotun Af-Idah, SH yang telah memberikan dukungan moril, materiil, semangat, perhatian, cinta dan kasih sayang serta pengertian yang sangat dalam hingga penulis dapat menempuh dan menyelesaikan studi.

5. Bapak dan Ibu tercinta yang telah mendorong semangat dalam penulisan tesis ini.
6. Anak – anaku Haafidz Fihri dan Haazim Aufa yang senantiasa memberikan keceriaan dalam penulisan tesis ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen pada Program Magister Sains Akuntansi Undip.
8. Rekan-rekan sejawat PT. Bank BPD Jateng Cabang Kendal yang telah membantu penyelesaian tesis ini.
9. Semua pihak yang telah membantu yang tidak penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan karunia dan perlindunganNya kepada pihak – pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.

Karya ini masih terlalu jauh dari sempurna, dengan segenap ketulusan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran konstruktif dari berbagai pihak.akhirnya penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Semarang, Maret 2004

Penulis

Imam Hanafi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
PERNYATAAN	III
HALAMAN ABSTRAKSI	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR	XI
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Kontribusi dan Manfaat Penelitian	7
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
2.1. Telaah Pustaka	9
2.1.1. Kepuasan Klien	9
2.1.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Klien	11
2.1.3. Kualitas Audit	15
2.1.4. Pergantian Auditor	21
2.2. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis dan Sumber Data	25
3.2. Populasi dan Penentuan Sample	28
3.3. Metode Pengumpulan Data	30
3.4. Definisi Operasional Variabel	30
3.5. Teknis Analisis	33

3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3.5.2. Tes terhadap Penyimpangan Asumsi Klasik	35
3.5.3. Uji Hipotesis Pengaruh Auditor dan Pergantian Auditor ter terhadap Kepuasan Klien	40
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1. Gambaran Umum Responden	42
4.2. Profile Responden	43
4.3. Pengujian Hipotesis	45
4.3.1. Pengujian Alat Ukur	45
4.3.2. Statistik Deskriptif dan Normalitas Data	48
4.3.3. Uji Asumsi Klasik	50
4.3.4. Pengujian Hipotesis, Pengaruh Kualitas Audit dan Pergantian Auditor terhadap Kepuasan Klien	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	57
5.2. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1. TABEL 3.1 Jumlah Kantor Bank di Jawa Tengah sesuai Status Bank	28
2. TABEL 3.2. Operasional Variabel-variabel Penelitian	31
3. TABEL 4.1. Profil Responden	45
4. TABEL 4.2. Uji Validitas Variabel-variabel Penelitian	47
5. TABEL 4.3. Hasil Pengujian Variabel Kualitas Audit dan Kepuasan Klien	51
6. TABEL 4.4. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Audit, Pergantian Auditor, Kepuasan Klien	48
7. TABEL 4.5. Skewness, Standar Error of Skewness dan Nilai Z Normal	50
8. TABEL 4.6. Uji Multikolinieritas dalam Penelitian	53
9. TABEL 4.7. Hasil regresi Uji Variabel Kualitas Audit, Pergantian Auditor, terhadap Kepuasan Klien	59

DAFTAR GAMBAR

1. GAMBAR 1.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	24
2. GAMBAR 3.1. Normal Probability Plots Univariate Distributions	36
3. GAMBAR 3.2. Visual Chek Linearitas	37
4. GAMBAR 4.1. Pola Null-Plot dari Studentized Residual dan Normal Probability Plot	51
5. GAMBAR 4.2. Normal Probability Plot	52

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Sektor jasa dewasa ini telah mengalami peningkatan peran yang dramatis dibanding dekade sebelumnya. Hal ini terlihat dari kontribusi sektor ini terhadap perekonomian dunia yang kini telah mendominasi sekitar dua pertiganya. Di Eropa, sektor ini telah menyumbangkan 60% PDB, sementara di Indonesia telah mencapai hampir 30%-nya (Lupiyoadi, 2001). Seperti dinyatakan oleh Cronin dan Taylor (1992) industri disektor jasa akan meningkat secara berkelanjutan hingga menjadi sektor industri yang mendominasi perekonomian suatu negara. Semakin maju suatu negara, kontribusi sektor jasa pada kegiatan perekonomian nasionalnya akan semakin dominan. Bateson (1989) dan Carlzon (dalam Lupiyoadi, 2001) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa di banyak negara, hampir 70% dari total angkatan kerjanya menekuni sektor jasa.

Dinamika yang terjadi dalam bisnis global dewasa ini, telah mengarahkan sektor industri jasa pada tingkat kompetisi yang tinggi. Bahkan perusahaan-perusahaan manufaktur kini juga telah menyadari perlunya elemen jasa pada produknya sebagai upaya peningkatan *competitive advantage* bisnisnya (Lupiyoadi, 2001). Oleh karena itu, sekarang ini banyak pihak yang tertarik untuk melihat lebih jauh lagi tentang bisnis disektor jasa. Perhatian mereka terutama diarahkan pada bidang kualitas jasa (Sutton, 1993; Parasuraman et al., 1994) dan bidang kepuasan konsumen (Crane, 1991; Behn et al., 1997).

Dinamika lain yang terjadi dalam industri jasa adalah tingginya tingkat persaingan pada perusahaan-perusahaan jasa profesional seperti jasa kantor akuntan publik (KAP). Lebih jauh, berkaitan dengan perusahaan jasa audit, Elliot dan Jacobson (dalam Behn et al., 1997) menyatakan bahwa secara spesifik KAP dikarakteristikan sebagai perusahaan jasa profesional yang memiliki lingkungan persaingan yang tinggi dan adanya tekanan fee. Terlebih menjelang diberlakukannya AFTA tahun 2003, menjadikan tingkat persaingan antar KAP di Indonesia semakin ketat karena masuknya berbagai jasa audit dari mancanegara. Untuk dapat bersaing dengan sukses dalam lingkungan yang ketat, KAP harus secara terus menerus berusaha memenuhi harapan dan kepuasan klien secara maksimal. Hal ini penting dilakukan karena seperti telah disebutkan bahwa dalam sektor jasa, banyak pihak yang mengarahkan perhatian mereka pada aspek kualitas jasa dan kepuasan klien. Kualitas jasa dan kepuasan klien merupakan *issue* strategis yang harus diupayakan oleh KAP dalam mencapai keunggulan kompetitif dalam perubahan lingkungan ekonomi global yang cepat. Hanan dan Karp (1989) menyatakan bahwa pelanggan yang puas adalah "darah" kehidupan bagi setiap perusahaan.

Upaya memberikan kepuasan klien secara maksimal dapat dicapai bila KAP memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien audit. Tantangan bagi KAP adalah memahami dan mengetahui faktor-faktor penentu kepuasan klien tersebut. Beberapa studi tentang kepuasan klien telah banyak dilakukan oleh para peneliti. Penelitian mereka mengarah pada hubungan antara kualitas audit dengan kepuasan klien (Carcello et al., 1992; Mock and samet, 1982; Schroeder et al., 1986; Sutton 1993; Sutton and Lampe, 1990). Rancangan penelitian terdahulu tersebut didesain untuk mengetahui atribut-atribut mana dari kualitas audit yang berhubungan dengan kepuasan klien. Behn et

al. (1997) selanjutnya mengembangkan riset yang sama dengan mengeksplorasi variabel pergantian auditor dan pengalaman kerja klien sebagai variabel-variabel lain yang diyakini mempengaruhi kepuasan klien.

Kualitas audit seharusnya memberikan penjelasan mengenai atribut-atribut yang menentukan kepuasan klien. Tetapi berbagai pendapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas audit dan kepuasan klien merupakan dua konstruk yang berbeda dan masing-masing berdiri sendiri. Tailor dan Baker (1994) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan klien merupakan konstruk yang berbeda tetapi memiliki hubungan yang dekat.

Beberapa studi yang pernah dilakukan dalam rangka mengevaluasi kualitas audit selalu membuat kesimpulan dari sudut pandang auditor. Penelitian evaluasi kualitas audit dalam sudut pandang ini pernah dilakukan antara lain oleh Mock dan Samet (1982), Sutton (1983) dan juga Schroeder (1986). Sementara itu Carcello (1992) berusaha meneliti lebih jauh mengenai kualitas audit dari sudut pandang auditor maupun pengguna laporan keuangan auditan. Dengan instrument seperti ini, Carcello (1992) telah memberikan informasi lebih menyeluruh mengenai kualitas audit tersebut dari dua sudut pandang yang berbeda.

Carcello (1992) dalam penelitiannya mengembangkan 12 atribut kualitas audit yang diyakini mempengaruhi kepuasan klien. Dua belas (12) atribut tersebut meliputi pengalaman tim audit dan KAP dalam memeriksa laporan keuangan klien, pemahaman KAP dan team terhadap industri klien, responsif atas kebutuhan klien, kompetensi anggota team audit terhadap prinsip-prinsip akuntansi dan norma-norma pemeriksaan, sikap independensi team dan KAP, sikap kehati-hatian dari team, komitmen dari KAP

terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP dalam pelaksanaan audit, penguasaan pekerjaan lapangan, keterlibatan komite audit sebelum, pada saat dan sesudah audit, standar etika yang tinggi dari team, dan team audit menjaga sikap yang skeptis dalam pelaksanaan audit.

Hasil penelitian Carcello (1992) tersebut menyimpulkan bahwa dari 12 atribut ditemukan adanya 6 atribut yang memiliki pengaruh positif dengan kepuasan klien, yaitu: (1) pengalaman melakukan audit, (2) memahami industri klien, (3) responsif atas kebutuhan klien, (4) taat pada standar umum, (5) keterlibatan pimpinan KAP dan (6) adanya keterlibatan komite audit. Penelitian-penelitian selanjutnya tentang kualitas audit banyak mengacu pada temuan Carcello tersebut.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Carcello (1992) tersebut identik dengan temuan Behn et al., (1997) yang meneliti belakangan, hanya saja berbeda dalam beberapa hal. Pertama, urutan penting atribut-atribut yang paling mempengaruhi kepuasan klien. Dua atribut kualitas audit hasil temuan Carcello (1992) yang telah disebutkan di atas, merupakan dua atribut terpenting yang mempengaruhi kualitas audit. Sementara itu, Behn et.al (1997) telah menemukan bahwa atribut terpenting dari kualitas audit yang mempengaruhi kepuasan klien adalah responsif atas kebutuhan klien dan keterlibatan pimpinan KAP dalam pelaksanaan audit. Kedua, Behn et al., telah menemukan enam (6) atribut kualitas audit yang mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan klien dan satu (1) atribut yang berpengaruh negatif terhadap kepuasan klien. Hasil lengkap temuan Behn, et al., (1997) adalah sebagai berikut: enam (6) atribut yang berpengaruh positif terhadap kepuasan klien yaitu, (1) Responsif atas kebutuhan klien (*responsiveness*), (2) keterlibatan pimpinan KAP (*executive involvement*), (3) keterlibatan komite audit (*audit*

keahlian team dalam industri (*industry expertise*), (6) pengalaman KAP dan Team audit sebelumnya dengan klien (*client experience*). Satu (1) atribut lainnya berpengaruh negatif terhadap kepuasan klien yaitu sikap skeptis yang dikembangkan team audit (*skepticism*).

Behn et al. (1997) menguji kembali temuan Carcello (1992) tersebut dengan metode yang sama, tetapi dengan memasukkan dua variabel baru yaitu pergantian auditor dan pengalaman kerja controller dengan team audit. Berkaitan variabel pergantian auditor, beberapa bukti yang ditemukan oleh Craswell et al. (1995), Simon dan Francis (1988) menunjukkan bahwa klien melakukan pergantian KAP atau auditor yang lama dengan KAP/auditor yang baru mempunyai sejumlah alasan. Salah satu alasan kecenderungan perusahaan mengganti auditor lama dengan yang baru adalah bahwa mereka tidak puas terhadap pelayanan yang diterima dari auditor lama atau terdapat beberapa perselisihan dengan auditor lama. Umumnya perusahaan mengganti auditor setelah tiga tahun dan kepuasan akan meningkat ketika terjadi kesepakatan kontrak dengan auditor baru. Alasan lain, seperti dikemukakan oleh Craswell et al. (1995), bahwa pada pekerjaan audit baru, ada ketidakpastian pada sebagian klien tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh KAP. Sebagai hasilnya adalah dorongan kuat bagi KAP untuk menekankan aspek pelayanan klien setelah menemukan klien baru. Klien baru mungkin menerima perhatian khusus dan mereka akan menikmati perspektif yang berbeda dari KAP baru dibanding KAP lama.

Behn et al. (1997) dalam penelitiannya juga mengeksplor variabel pengalaman kerja *controller* dan memasukkan variabel tersebut sebagai salah satu variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan klien. *Controller* yang sebelumnya pernah bekerja pada

berpengaruh terhadap kepuasan klien. *Controller* yang sebelumnya pernah bekerja pada KAP yang sedang mengaudit tempat bekerjanya saat ini, kemungkinan bias dalam merasakan kepuasannya terhadap KAP tersebut. Penelitian yang dilakukan Iyer et al. (1995) menyimpulkan bahwa rata-rata mantan auditor dari KAP yang tergabung dalam *The Big Six* cenderung membantu KAP bekas tempatnya bekerja. Kecenderungan akan nampak lebih besar bagi bekas partner daripada bekas staf. Sangat mungkin bahwa mantan auditor dari suatu KAP yang bekerja sebagai *controller* perusahaan tersebut merasa sangat puas dengan kinerja keseluruhan bekas KAP tempatnya bekerja dulu.

Berdasarkan fakta-fakta yang telah disebutkan, riset ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh kualitas audit dan pergantian auditor terhadap kepuasan klien. Riset dilakukan dengan mereplikasi hasil penelitian Behn et al. (1997) tetapi dengan desain operasionalisasi variabel secara berbeda, terutama yang berkaitan dengan variabel kualitas audit.

Behn et al.(1997) menguji pengaruh kualitas audit terhadap kepuasan klien dengan menghubungkan atribut-atribut dalam kualitas audit terhadap variabel kepuasan klien untuk menentukan atribut kualitas audit mana yang berpengaruh terhadap kepuasan klien. Sementara itu, operasionalisasi variabel kualitas audit dalam penelitian ini didesain sebagai suatu konstruk yang diuji pengaruhnya terhadap variabel kepuasan klien. Konstruk kepuasan klien tersebut diukur dengan menggunakan enam (6) dimensi yang diidentifikasi sebagai atribut-atribut hasil temuan Behn et al. (1997) yang telah dikemukakan dimuka, yang berpengaruh secara positif terhadap kepuasan klien. Hal ini karena keyakinan dan keinginan menguji kembali hasil temuan Behn et al. (1997) dan sebagian besar temuan Carcello (1992) tentang atribut kualitas audit yang berpengaruh

terhadap kepuasan klien. Disamping itu, desain seperti ini juga dimaksudkan untuk menegaskan bahwa atribut-atribut hasil temuan Behn et al. (1997) selayaknya dijadikan sebagai dimensi-dimensi yang mengukur konstruk kualitas audit.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sejauh mana pengaruh dari kualitas audit terhadap kepuasan klien?.
2. Sejauh mana pengaruh pergantian auditor terhadap kepuasan klien?.

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang telah disebutkan, tujuan penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh dari kualitas audit terhadap kepuasan klien?.
2. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pergantian auditor terhadap kepuasan klien?.

4. Kontribusi dan Manfaat Penelitian

Riset ini didesain dengan mereplikasi penelitian yang pernah dilakukan oleh Behn et al. (1997). Meskipun variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian sama, tetapi desain operasionalisasi beberapa variabel tertentu disusun secara berbeda dengan konsep Behn et al. (1997). Beberapa variabel yang didesain dengan konsep yang berbeda tersebut adalah variabel kualitas audit yang dipandang sebagai konstruk yang terdiri dari dimensi-

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan riset-riset yang akan datang dan juga bagi dunia praktik audit, terutama yang berkaitan dengan aspek-aspek perilaku pelayanan audit, kualitas jasa audit dan pemenuhan harapan klien. Riset ini diharapkan pula mampu menegaskan cakrawala pemikiran tentang kepuasan pelanggan yang dipandang dari aspek pelanggan itu sendiri, sehingga akan terbentuk objektivitas riset dan penilaian.

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

2.1. Telaah Pustaka

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas audit dan pergantian auditor terhadap kepuasan klien. Penelitian yang sama pernah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, diantaranya oleh Carcello (1992) dan Behn et al. (1997). Namun beberapa peneliti tersebut mendesain riset mereka dengan menitik beratkan pada penemuan atribut-atribut kualitas audit yang berhubungan dengan kepuasan klien, kecuali penelitian Behn et al. (1997) yang berusaha mengeksplor penelitiannya dengan memasukkan variabel baru berupa yaitu pergantian auditor dalam penelitiannya. Penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menganalisis kembali beberapa atribut kualitas audit seperti yang ditemukan oleh Behn et al. (1997), tetapi lebih jauh hendak menguji beberapa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan klien seperti yang ditemukan oleh Behn et al. (1997) dengan desain operasionalisasi variabel yang berbeda.

2.1.1. Kepuasan Klien

Beberapa penelitian mengenai kualitas audit telah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, antara lain oleh Carcello (1992), Mock dan Samet (1982), Schroeder (1986), Sutton (1993), Sutton dan Lampe (1990). Namun beberapa penelitian tersebut tidak dapat memberikan dukungan secara jelas terhadap hipotesis mengenai apakah kualitas audit dapat mempengaruhi kepuasan klien.

Kualitas audit seharusnya mampu memberi dukungan terhadap kepuasan klien. Menurut Taylor dan Baker (1994) kualitas pelayanan dan kepuasan klien merupakan konstruk yang terpisah. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas audit tidak secara otomatis sama dengan faktor-faktor yang mendorong kepuasan klien.

Sebagaimana telah dikemukakan, fokus dari studi ini adalah untuk menguji faktor-faktor potensial yang mendorong terwujudnya kepuasan klien. Studi ini juga mengungkapkan hubungan antara pergantian auditor dan pengalaman kerja controller dengan kepuasan klien.

Beberapa studi tentang kepuasan klien dilakukan oleh kalangan pers yang dimuat secara beruntun dalam *accounting today* tahun 1992, 1994 dan 1996. Studi ini disusun untuk melakukan pemeringkatan terhadap enam kantor akuntan besar mengenai keyakinan mereka yang berhubungan dengan kepuasan klien. Carcello (1992), melakukan survei terhadap kepuasan klien, kualitas audit, pergantian auditor, dan pengalaman kerja pengawas internal yang tercantum dalam *Fortune 1000*. Dengan penelitian ini dapat diyakinkan bahwa setiap pengawas internal perusahaan pasti memiliki penilaian tersendiri terhadap kantor akuntan publik, khususnya yang berhubungan dengan pelayanan terhadap klien dan bagaimana mereka memandang kepuasan klien.

Accounting Today (1992) melakukan survei terhadap pengawas intern perusahaan dan manajer, untuk memperoleh informasi tentang performance dan reputasi dari Kantor Akuntan Publik (KAP) dengan menggunakan sembilan

pertanyaan kunci. Hasilnya dapat mengidentifikasi KAP yang memiliki kinerja yang memuaskan yaitu Price Waterhouse, Arthur Andersen, Ernst & Young, dan KPMG Peat Marwick. Accounting Today (1994) melakukan survei terhadap 310 eksekutif perusahaan berhubungan dengan kinerja dan reputasi KAP dengan menggunakan sembilan pertanyaan kunci antara lain lebarnya rentang kemampuan, pemahaman terhadap dunia bisnis, pengalaman industri, kelengkapan alat-alat untuk praktik, kapabilitas, daya tanggap staf, kecepatan respon untuk menyelesaikan suatu masalah, kemampuan untuk memberikan kerja nyata terhadap fee yang mereka terima, proaktif, memiliki inisiatif. Accounting Today (1996) melakukan survei terhadap 310 eksekutif perusahaan berhubungan dengan kinerja dan reputasi KAP menunjukkan bahwa Ernst & Young memiliki kemampuan untuk memuaskan klien.

2.1.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien.

Kualitas merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi harapan pelanggan (Wyckof dalam Lovelock, 1988). Citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Kualitas digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap terhadap hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja. Model dari Oliver (1993) menunjukkan bahwa kualitas keseluruhan ditentukan oleh kesesuaian keinginan yang dihasilkan dari perbandingan antara keinginan dengan kinerja yang dirasakan konsumen.

Menurut Oliver (1993) kepuasan keseluruhan ditentukan oleh kesesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Tse dan Wilton (1988) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Model indek kepuasan pelanggan Amerika yang dikembangkan oleh Fornell, Johnson, Anderson, Jaesung Cha dan Bryan (dalam Behn, et. al., 1997) meyatakan bahwa kepuasan pelanggan keseluruhan mempunyai konsekuensi perilaku berupa komplain pelanggan dan kesetiaan pelanggan. Kepuasan keseluruhan didefinisikan sebagai pernyataan afektif tentang reaksi emosional terhadap pengalaman atas produk tersebut (atribut kepuasan) dan dengan informasi yang digunakan untuk memilih produk (informasi kepuasan). Kotler (1997) melihat kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibanding harapannya.

Kotler (1997) menyatakan bahwa tujuan bisnis dari suatu organisasi dapat dicapai dengan cara terbaik melalui pemberian kepuasan secara menyeluruh pada pengguna akhir yaitu pelanggan (*customer*). Kemampuan untuk memuaskan kebutuhan, harapan dan keinginan pelanggan merupakan satu-satunya kriteria yang menentukan mutu dan kualitas (Garvin, dalam Hall dan Elliot, 1993).

Berbagai literatur marketing telah menggambarkan adanya sisi yang berbeda antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen. Sisi yang berbeda tersebut juga bisa didapatkan pada berbagai literatur yang membahas tentang pelayanan profesi.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Hall dan Elliot (1993) bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan klien.

Dalam perjalanan perkembangan dunia bisnis, tanggung jawab profesi akuntan berkembang sesuai dengan tuntutan kebutuhan jasa pemakai akuntansi. Mengingat pentingnya fungsi akuntan publik, maka diperlukan berbagai usaha untuk menjaga kualitas akuntan publik agar kepercayaan masyarakat pada profesi ini tidak berkurang dan pemakai jasa akuntan merasa puas.

Lingkungan eksternal yang dihadapi auditor dan KAP pada umumnya berkaitan dengan kompetisi yang tajam. Tantangan berat bagi auditor dan KAP berkaitan dengan tekanan *fee* dan pertumbuhan usaha yang lambat (Behn et al., 1997). Untuk dapat berkompetisi pada lingkungan seperti ini KAP atupun auditor harus senantiasa memenuhi harapan klien dan memaksimalkan kepuasan klien.

Beberapa peneliti menguji berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan klien, diantaranya kualitas audit, pergantian auditor, pengalaman *controller*, *size*, dan opini auditor. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa *size* dan opini auditor tidak mempengaruhi kepuasan klien. Reuter and Wetzels (1999) menyatakan bahwa hubungan antara klien dengan auditornya merupakan hal yang unik. Dari hubungan tersebut akan menumbuhkan dimensi-dimensi yang membentuk sikap puas tidaknya klien. Menurut Reuter and Wetzels (1999), hubungan klien dengan auditor didasari oleh rasa komitmen antara keduanya. Dari sisi auditor, komitmen tersebut penting karena akan membentuk watak profesionalisme yang pada akhirnya menentukan kualitas audit yang dilakukan.

Pelanggaran atas kesepakatan klien dengan auditor biasanya akan menurunkan derajat komitmen mereka yang pada akhirnya membuat manajemen memutuskan hubungan dengan auditor dan memilih auditor lain. Firth (1999) mengidentifikasi bahwa faktor-faktor pergantian auditor tersebut biasanya berkaitan dengan adanya *take over* manajemen (misalnya akuisisi), untuk memperbaiki kualitas audit, berharap dapat memperbaiki opini audit, dan menurunkan audit fee. Beberapa peneliti menilai, implikasi pergantian auditor terutama pada aspek kepuasan klien dan hal ini konsisten dengan pernyataan Firth (1999) bahwa umumnya pergantian auditor merupakan masalah manajemen.

Penelitian yang dilakukan oleh Behn et al. (1997) mengungkapkan bahwa faktor penting lain yang menentukan kepuasan klien adalah pengalaman *controller*, *size* dan opini. Namun, dua faktor yang terakhir tersebut masih belum jelas hubungannya dengan kepuasan klien. Hal ini terbukti dari studi yang dilakukan oleh Behn et al. (1997) sendiri yang menyatakan bahwa opini dan *size* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien. Sebagaimana telah disebutkan, pengalaman kerja *controller* berpengaruh terhadap kepuasan klien. Hal ini dapat dipahami karena *controller* yang pernah bekerja pada KAP yang sedang mengaudit perusahaannya akan memiliki ikatan emosional dengan KAP tempatnya bekerja dulu. Sangat dipahami jika *controller* yang sekarang bekerja pada perusahaan yang sedang diaudit, akan merasakan kepuasan terhadap mantan KAP tempatnya bekerja dulu.

Penelitian ini hendak menguji faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan klien. Faktor-faktor tersebut adalah kualitas audit dan pergantian auditor. Meskipun studi ini mereplikasi hasil penelitian Behn et al. (1997), namun beberapa variable dioperasionalkan secara berbeda, sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya.

2.1.3. Kualitas audit

Kualitas produk atau jasa merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi yang sangat penting. Kemampuan suatu organisasi menghasilkan produk barang maupun jasa yang bermutu tinggi merupakan kunci sukses bagi keberhasilan masa datang. Parasuraman (dalam Ridwan Widagdo, 2002), menyatakan bahwa ada 2 atribut utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas jasa yang diperoleh lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dikatakan kurang baik. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Menurut Garvin (dalam Taylor dan Baker, 1994) ada lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima perspektif itu adalah (1) *Trancedental approach* yang memandang bahwa kualitas sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut

pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, (2) *Product based aproach*, yang menganggap bahwa kuallitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur, (3) *User based approach*, yang mendasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas tinggi, (4) *Manufacturing based-approach*, yang bersifat *suplay-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau sama dengan persyaratan, (5) *Value based approach*, yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga.

Penelitian tentang kualitas audit telah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Diantaranya, Mock dan Samet (1982), membuat suatu daftar dari berbagai literatur tentang atribut-atribut potensial yang mempengaruhi kualitas audit. Hasil penelitian tersebut berhasil mengidentifikasi lima kunci karakteristik kualitas audit, yaitu perencanaan, administrasi, prosedur, evaluasi dan perlakuan. Schroeder et al (1986), melakukan survei terhadap kepala team audit dan beberapa anggotanya dengan tujuan untuk menentukan pengaruh dari 15 atribut terhadap kualitas audit. Hasilnya diperoleh lima atribut yang berpengaruh terhadap kualitas audit. Kelima kualitas audit tersebut adalah (1) perhatian partner dan manajer KAP dalam audit tersebut, (2) perencanaan dan pelaksanaan audit, (3) komunikasi antara tim audit dan manajemen klien, (4) independensi anggota audit, serta perhatian KAP dalam menjaga kemampuan *up to date*-nya.

Carcello (1992), melakukan survey terhadap para pembuat laporan keuangan, pengguna dan auditornya untuk meringkas 41 atribut kualitas audit menjadi hanya 12 atribut saja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik dari team audit dinilai lebih penting daripada karaktersitik KAP. Atribut-atribut lainnya adalah, pengalaman melakukan audit dengan klien sebelumnya, pengalaman dibidang industri, responsivitas terhadap kebutuhan klien, dan pemenuhan standar umum General Apceptep Accounting Standart (GAAS).

Sutton (1993), menggunakan teknik kelompok nominal pada auditor-auditor yang berpengalaman untuk melakukan validasi serangkaian atribut kualitas audit dan peralatannya. Hasil penelitian ini berhasil mengidentifikasi 19 atribut kualitas audit yang dibagi dalam 3 kategori yaitu, perencanaan, lapangan kerja, dan administrasi.

Behn et al (1997), mencoba menghubungkan kualitas audit dengan kepuasan klien. Hasil penelitian Behn et al (1997) adalah ada 6 atribut kualitas audit (dari 12 atribut) yang berpengaruh positif terhadap kepuasan klien. Keenam atribut tersebut adalah (1) responsive terhadap kebutuhan klien, (2) keterlibatan pimpinan KAP, (3) keterlibatan komite audit, (4) Pelaksanaan pekerjaan lapangan secara tepat, (5) memahami industri klien dan (6) pengalaman melakukan audit. Berikut ini akan diuraikan satu persatu ke-6 atribut kualitas audit hasil penelitian Behn et al (1997) yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan klien.

a. Responsive terhadap kebutuhan klien

Opini merupakan merupakan factor sentral dalam suatu audit. Namun demikian, klien tidak sekedar membutuhkan opini auditor dalam suatu pemeriksaan.

Klien juga mengharapkan perhatian yang lebih dari auditor terhadap persoalan-persoalan yang dipandang memerlukan pemikiran dan pemecahan bersama. Hal tersebut diharapkan oleh klien karena keyakinan klien terhadap kemampuan dan pengalaman auditor dibidang lainnya selain bidang audit. Johnson dan Lys (1990) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa salah satu faktor yang membuat klien menjatuhkan pilihannya pada auditor adalah karena kesungguhan auditor tersebut memperhatikan kebutuhan klien.

b. Keterlibatan pimpinan KAP (eksekutif)

Kotler (1997) menyebutkan bahwa 80% masalah mutu adalah masalah manajemen. Tanpa keterlibatan manajemen, manajemen mutu hanya merupakan konsep yang kabur dan mustahil diimplementasikan secara efektif. Pimpinan yang baik perlu menjadi *focal point* yang mampu memberikan visi dan perspektif yang luas atas kegiatan yang dilaksanakan. Craswell et al. (1995) menyatakan bahwa keterlibatan pimpinan KAP mampu memotivasi kepercayaan klien terhadap pelaksanaan audit. Implikasi dari motivasi ini adalah terciptanya kepuasan konsumen.

c. Keterlibatan komite audit

Komite audit diperlukan dalam perusahaan untuk mengawasi proses audit dan memungkinkan terwujudnya kejujuran pelaporan keuangan. Namun hal ini dapat tercapai bila komite audit bekerja secara efektif. Praktik yang baik yang dapat dilakukan oleh auditor dalam menjaga independensinya adalah melakukan komunikasi dengan dewan Direksi atau Komite Audit (IAI, 1994).

d. Pelaksanaan pekerjaan lapangan secara tepat.

Dalam Standar Pedoman Akuntan Publik (IAI, 1994) disebutkan bahwa pekerjaan lapangan harus direncanakan sebaik-baiknya dan jika digunakan asisten harus disupervisi dengan semestinya. Dalam pekerjaan lapangan tersebut harus dipertimbangkan sifat dan luas pekerjaan audit yang dilakukan. Dengan pelaksanaan pekerjaan lapangan secara tepat, kualitas audit diharapkan akan meningkat dan sejalan dengan itu klien akan merasa puas dengan pekerjaan yang dilakukan.

e. Memahami Industri Klien

Auditor harus memperoleh pengetahuan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan sifat bisnis satuan usaha, organisasi, dan karakteristik operasionalnya, hal tersebut mencakup misalnya, tipe bisnis, tipe produk dan jasa, struktur modal, Pihak yang mempunyai hubungan yang istimewa, lokasi dan metode produksi, distribusi, serta kompensasi. Auditor juga mempertimbangkan hal-hal yang mempengaruhi industri tempat operasi satuan usaha, seperti kondisi ekonomi, peraturan pemerintah, serta perubahan teknologi yang berhubungan terhadap auditnya. Hal-hal lain yang harus dipertimbangkan auditor adalah : praktik akuntansi yang umum berlaku dalam industri, kondisi persaingan dan ratio keuangan (IAI, 1994).

Pengetahuan tentang bisnis satuan usaha akan membantu auditor dalam mengidentifikasi bidang yang memerlukan pertimbangan khusus, menilai kondisi yang didalamnya data akuntansi dihasilkan, dievaluasi, direview dan dikumpulkan dalam organisasi, menilai kewajaran estimasi, seperti penilaian atas persediaan, depresiasi,

penyisihan kerugian piutang, persentase penyelesaian kontrak jangka panjang, menilai kewajaran representasi manajemen, mempertimbangkan kesesuaian prinsip akuntansi yang diterapkan dan kecukupan pengungkapannya (IAI, 1994). Memahami bisnis klien berarti memperkecil resiko audit sebab memahami industri klien menjadi bagian integral yang tak terpisahkan dengan pekerjaan profesi, sehingga audit yang dihasilkan dapat memenuhi standar mutu auditing. Selain dapat membuat audit lebih berkualitas, memahami industri klien juga berguna untuk memberi masukan agar klien beroperasi secara lebih efisien. Keunggulan tersebut akan bermanfaat bagi klien untuk melakukan perbaikan-perbaikan dan akan memberikan kepuasan bagi klien.

f. Pengalaman audit terhadap klien

Dalam pelaksanaan audit, auditor harus senantiasa bertindak sebagai seorang ahli dalam bidang akuntansi dan bidang auditing. Pencapaian keahlian tersebut dimulai dengan pendidikan formalnya yang diperluas melalui pengalaman-pengalaman selanjutnya dalam praktik audit (IAI, 1994). Pengalaman dalam praktek audit juga dipersyaratkan bagi asisten junior. Asisten junior yang baru masuk kedalam auditing harus memperoleh pengalaman profesionalnya dengan supervisi yang memadai dan review pekerjaan oleh atasannya yang lebih berpengalaman.

Pengalaman merupakan atribut yang penting dimiliki oleh auditor, hal ini terbukti dengan tingkat kesalahan yang dibuat oleh auditor yang tidak berpengalaman lebih banyak daripada auditor yang lebih berpengalaman. (Turpen, 1990)). Brouwnmman dan Bradley (dalam Sutton, 1993) menemukan bukti bahwa

penggunaan atribut pengalaman dalam mendukung kualitas didasarkan pada asumsi bahwa tugas memberikan *feedback* yang berguna terhadap bagaimana sesuatu dilakukan secara lebih baik, yang diperlukan oleh pembuat keputusan untuk memperbaiki kinerjanya.

Jika pengalaman audit didukung dengan kebiasaan interaksi antara auditor dengan klien, akan memberikan pengertian positif bagi klien bahwa auditor memahami persoalan dan pekerjaan yang dihadapinya. Implikasi dari fakta ini adalah munculnya dorongan kepuasan dalam diri klien terhadap pekerjaan auditor.

2.1.4. Pergantian auditor

Klien yang diaudit oleh KAP baru mungkin akan merasa lebih puas bila dibandingkan dengan KAP yang lama. Terdapat banyak alasan mengenai hal tersebut. Pertama, adanya kecenderungan perusahaan melakukan pergantian auditor karena merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KAP sebelumnya, atau karena mereka menghadapi berbagai kendala dengan KAP sebelumnya. Kedua, Craswell (1995) menyatakan bahwa ada ketidakpastian pada sebagian manajemen klien tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh KAP. Hasilnya, ada dorongan yang kuat pada KAP untuk mengutamakan pelayanan pada klien yang baru didapatkannya. Klien baru mungkin menerima perhatian khusus dan klien baru tersebut menikmati perhatian tersebut. Ketiga, sebagaimana yang dikemukakan oleh Simons dan Francies (1988) bahwa auditor banyak yang menurunkan fee mereka untuk memperoleh klien baru. Pada awal tahun beberapa klien percaya bahwa mereka

akan memperoleh keuntungan dari penurunan *fee* tersebut. Sehingga tingkat kepuasan mereka juga akan meningkat. Pertanyaan mendasar dari kasus di atas apakah memang ada hubungan positif antara pergantian auditor dengan kepuasan klien.

Hasil penelitian Behn et al. (1997) menunjukkan bahwa pergantian auditor merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan klien. Seorang auditor baru akan cenderung memperlihatkan kinerjanya pada tahun-tahun pertama saat auditor melakukan audit. Pada awal tahun kontrak pelaksanaan audit, auditor baru akan berusaha mencari tahu kinerja auditor lama, dan untuk itu auditor baru akan membandingkannya dengan kinerja yang mungkin dapat dicapainya. Harapan seorang auditor baru adalah pelaksanaan audit sebaik-baiknya, tanpa mengurangi sikap profesionalnya sebagai seorang auditor. Hal tersebut dilakukan karena keinginan auditor dalam memenuhi harapan dan memuaskan klien.

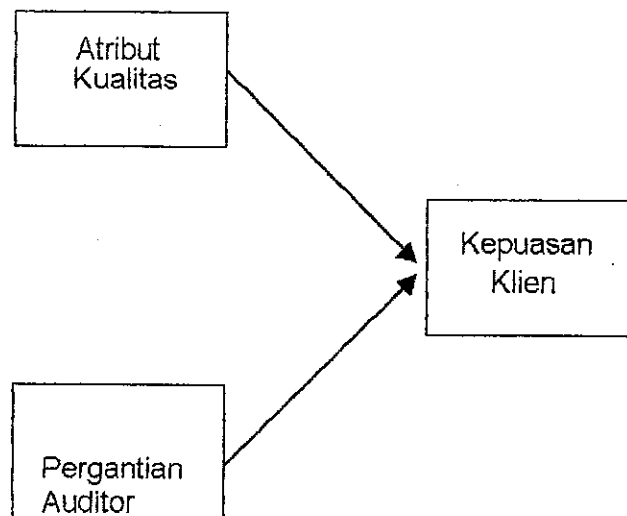
2.2. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Hipotesis

Beberapa penelitian mengenai pengaruh kualitas audit terhadap kepuasan klien telah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, antara lain oleh Carcello (1992), Mock dan Samet (1982), Schroeder (1986), Sutton (1993), Sutton dan Lampe (1990). Namun beberapa penelitian tersebut tidak dapat memberikan dukungan secara jelas terhadap hipotesis mengenai apakah kualitas audit dapat mempengaruhi kepuasan klien. Ketidakjelasan tersebut terletak dalam beberapa hal. Pertama, beberapa peneliti terdahulu memiliki pandangan yang berbeda terhadap atribut-atribut kualitas yang berpengaruh terhadap kepuasan klien. Kedua, desain

kualitas audit dipandang dari sisi auditor dan bukan dari sisi klien dan pengguna laporan keuangan auditan.

Penelitian mengenai pengaruh atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien dari sudut pandang klien baru dilakukan pada tahun 1992 oleh Carcello (1992). Lima tahun berikutnya, Behn et al. (1997) mendesain penelitian yang sama dengan Carcello (1992) dan hasilnya identik dengan penemuan Carcello (1992) kecuali dalam hal peringkat urutan atribut kualitas audit. Behn et al. (1997), dalam penelitiannya juga memasukkan beberapa variabel baru seperti pergantian auditor baru, pengalaman kerja auditor dengan klien, *size*, dan opini. Hasil penelitian Behn et al. (1997) menunjukkan bahwa terdapat enam (6) atribut kualitas audit yang berpengaruh positif terhadap kepuasan klien. Variabel pergantian auditor dan pengalaman kerja auditor dengan klien juga ditemukan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan klien. Sementara itu, *size* dan opini dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan klien. Keenam atribut kualitas audit yang ditemukan Behn et al. (1997) adalah (1) responsive terhadap kebutuhan klien, (2) keterlibatan pimpinan KAP, (3) keterlibatan komite audit, (4) Pelaksanaan pekerjaan lapangan secara tepat, (5) memahami industri klien dan (6) pengalaman melakukan audit.

Penelitian ini hendak menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien. Faktor-faktor tersebut adalah kualitas audit dan pergantian auditor, yang merupakan replikasi penelitian Behn et al. (1997). Meskipun demikian, beberapa variabel dioperasionalkan secara berbeda dengan desain yang digunakan oleh Behn et al. (1997), sebagaimana telah disebutkan di atas.



Gambar 1.1.
Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan telaah pustaka yang telah dijelaskan sebelumnya, kerangka pemikiran teoritis penelitian dapat disusun seperti Gambar 1.1, yang selanjutnya berdasarkan kerangka pemikiran tersebut disusun hipotesis seperti hipotesis1 dan hipotesis 2.

Hipotesis 1: Kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan klien

Hipotesis 2: Pergantian Auditor berpengaruh terhadap kepuasan klien

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini berupa data subyek dan data dokumenter. Menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (1999), data subyek merujuk pada jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian (responden). Sementara itu, data dokumenter merupakan jenis data penelitian yang berkaitan dengan dokumen-dokumen, surat-surat, laporan-laporan atau data lain yang berbentuk dokumen. Berkaitan dengan data sampel, responden dalam penelitian ini adalah para *Controller* Bank yang bekerja di Bank-bank di Jawa Tengah.

Data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Berkaitan dengan data sampel, responden dalam penelitian ini adalah para kepala cabang bank yang berada di Jawa Tengah, dan bukan para *controller* bank-bank tingkat cabang di Jawa Tengah. Pemilihan sampel kepala cabang bank di Jawa Tengah ini disebabkan beberapa alasan. Pertama, tidak semua Bank (pada tingkat cabang) di Jawa Tengah memiliki *controller* secara khusus. Di bank-bank tertentu, tugas-tugas seorang *controller* dapat dirangkap oleh bagian-bagian lain yang memiliki bidang pekerjaan yang identik atau berkaitan dengan bidang pekerjaan *controller*, misalnya bagian keuangan, auditor internal atau bahkan tugas-tugas *controller* ditangani langsung oleh kepala cabang sendiri. Kedua, sebuah bank kadang hanya memiliki seorang atau

beberapa orang *controller* yang berkedudukan di kantor pusat atau kantor wilayah bank yang bersangkutan, untuk melakukan tugas-tugas pengawasan terhadap bank pada tingkat cabang. Ketiga, dalam pelaksanaan audit oleh KAP, intensitas keterlibatan kepala cabang dalam pemeriksaan sangat tinggi. Hal ini dikarenakan kepala cabang memiliki kepentingan strategis terhadap hasil audit. Keterlibatan tersebut menyebabkan kepala cabang memahami pelaksanaan tugas-tugas team audit eksternal secara baik dan menyeluruh yang dimulai dari tahap persiapan audit, pelaksanaan hingga penerbitan laporan hasil audit. Adanya intensitas keterlibatan kepala cabang dalam pelaksanaan audit tersebut menyebabkan kepala cabang memiliki kesan yang cukup untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas pelaksanaan audit yang dilakukan serta memiliki sejumlah alasan untuk menentukan tingkat kepuasan terhadap pelaksanaan audit.

Meskipun para kepala cabang suatu bank telah dipilih sebagai responden, tidak menutup kemungkinan responden berasal dari orang yang tidak menduduki posisi kepala cabang. Kemungkinan ini disebabkan oleh beberapa hal, di antaranya kepala cabang menunjuk orang yang tepat untuk mengisi kuesioner penelitian, bank yang bersangkutan memiliki *controller* pada tingkat cabang, alasan kesibukan sehingga kepala cabang menunjuk kepala bagian (bawahannya) yang sesuai dengan bidang pekerjaan *controller* untuk pengisian kuesioner. Berdasarkan beberapa kemungkinan ini, untuk menekan adanya respon bias maka dalam surat pengantar pengisian kuesioner didesain sedemikian rupa sehingga kepala bagian mengisi sendiri

kuesioner yang dirancang atau menunjuk controller (jika memiliki *controller* pada tingkat cabang) atau orang yang paling tepat dalam pengisian kuesioner tersebut.

Data primer berupa opini responden tentang pengukuran kualitas audit, ada tidaknya pergantian auditor, pengalaman pekerjaan responden (kapala cabang atau *controller*), tingkat kepuasan klien terhadap pelaksanaan audit oleh KAP serta data demografi responden. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini adalah data pendukung seperti informasi jumlah bank di Jawa Tengah, jumlah bank pada tingkat cabang di Jawa Tengah, serta literatur-literatur yang terkait dengan penelitian ini. Informasi tentang jumlah Bank di Jawa Tengah beserta cabang-cabangnya diperoleh dari Laporan Bank Indonesia Kantor Cabang Semarang, sedangkan literatur-literatur penelitian diperoleh dari jurnal-jurnal, *text book*, atau *CD-Room* yang tersedia.

Pemilihan bank-bank pada tingkat kantor cabang di Jawa Tengah sebagai obyek penelitian dikarenakan beberapa alasan. Pertama, bank pada tingkat kantor cabang memiliki tingkat manajemen yang lebih kompleks dibanding dengan bank pada tingkat kantor cabang pembantu. Kedua, jumlah bank pada tingkat kantor cabang di Jawa Tengah lebih banyak dibanding dengan jumlah bank pada tingkat kantor pusat dan kantor wilayah. Dengan demikian pengambilan obyek penelitian pada bank setingkat kantor cabang mendukung kelayakan pengambilan data dari aspek kuantitas data. Berdasarkan laporan statistik ekonomi dan keuangan daerah yang diterbitkan oleh Bank Indonesia Cabang Semarang per- Oktober 2000, terdapat 230 bank setingkat kantor cabang di Jawa Tengah, 2 bank setingkat kantor pusat dan

7 bank setingkat kantor wilayah (Bank Indonesia-Semarang, 2000). Sementara itu, total jumlah bank se-Jawa Tengah per-Oktober 2000 sebanyak 40 bank yang terdiri dari bank pemerintah, bank pembangunan daerah dan bank swasta. Berdasarkan fakta-fakta tersebut, obyek data yang layak dijadikan populasi dan sampel penelitian adalah bank pada tingkat kantor cabang.

3.2. Populasi dan Penentuan Sampel.

Populasi diambil dari Bank setingkat kantor cabang yang terdapat di Jawa Tengah. Jumlah populasi bank setingkat kantor pusat, wilayah dan cabang sesuai status bank dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1

Jumlah Kantor Bank Di Jawa Tengah Sesuai Status bank

Status Bank	Kantor Pusat	Kantor Wilayah	Kantor Cabang
Bank Pemerintah	-	2	83
Bank Pembangunan Daerah	1	-	33
Bank Swasta	1	5	114
J U M L A H	2	7	230

Sumber: Bank Indonesia KC Semarang, 2000

Penelitian ini hendak menguji pengaruh kualitas audit dan pergantian auditor, terhadap kepuasan klien. Obyek sampel penelitian ini diambil dari industri Bank se-Jawa Tengah. Pemilihan bank sebagai obyek penelitian dimaksudkan untuk meningkatkan homogenitas sampel guna menekan adanya *confounding effect* pada data.

Mengingat jumlah sampel yang tidak terlalu besar dan obyek sampel yang homogen, maka teknik pengambilan data dilakukan dengan teknik *Simple Random*

Sampling (Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 1999). Teknik *Random* digunakan dengan pertimbangan agar setiap unit sampel yang tergabung dalam unit analisis memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih. Baik data primer maupun data sekunder diambil dengan cara *cross sectional*, dalam hal ini, tahun yang digunakan sebagai pengambilan data adalah tahun 2001 yang dianggap relevan mewakili kondisi pasca audit tahun 2000.

Berdasarkan laporan statistik ekonomi dan keuangan daerah propinsi Jawa Tengah dari KC Bank Indonesia Semarang per-Oktober 2000, terdapat 230 kantor cabang bank di Jawa Tengah (Tabel 3.1). Dari 230 total populasi kantor cabang bank di Jawa Tengah tersebut diambil sampel sebanyak 70 responden Kepala Cabang dari bank-bank se-Jawa Tengah, yang diperoleh dari perhitungan dengan menggunakan rumus 1 dengan $\alpha=5\%$ dan tingkat presisi yang dikehendaki 10% (Djarwanto dan Subagyo Pangestu, 1994).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}, \text{ dengan } e \text{ merupakan tingkat presisi.(1)}$$

$$n = \frac{230}{1 + (230 \cdot 0.10^2)} \quad n = 70 \text{ (pembulatan)}$$

Berdasar perhitungan dengan rumus 1 di atas, diperoleh jumlah sampel sebanyak 70 responden. Meskipun demikian, untuk mengantisipasi munculnya *respon rate* yang rendah dari responden, maka jumlah responden yang dikirim kuesioner dinaikkan

menjadi 100 responden, sehingga data diharapkan mencukupi pada tingkat *respon* yang rendah.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Mengacu pada rancangan penelitian dari Cooper dan Emory (1995), maka penelitian ini merupakan *statistical study*, yaitu dilakukan pada beberapa perusahaan yang tergolong dalam industri perbankan. Tingkat kristalisasi adalah *formalized*, yaitu suatu penelitian yang terstruktur dimulai hipotesis atau pertanyaan-pertanyaan investigasi. Dimensi waktu yang diambil adalah *cross-sectional*. Lingkungan penelitian adalah *field*, yaitu dengan melakukan penelitian lapangan (*field*) yang bertujuan untuk mendapatkan data empiris untuk pengujian hipotesis. Metode pengumpulan data yang dipakai adalah survei, dan sifat hubungan antar variabel adalah sebab-akibat, yaitu bertujuan mengetahui pengaruh dari variabel-variabel *independent* terhadap satu atau lebih variabel *dependent*.

Data primer yang berupa pertanyaan-pertanyaan dari dimensi kualitas audit dan pergantian auditor serta data demografi responden diperoleh dengan menyebarkan kuesioner melalui pos. Data sekunder yang berupa informasi jumlah bank dan alamat bank diperoleh dari Bank Indonesia Kantor Cabang Semarang.

3.4. Definisi Operasional Variabel

Sifat hubungan variabel dalam penelitian ini merupakan hubungan sebab akibat. Terdapat beberapa variabel dalam penelitian ini. Variabel *independent* berupa

kualitas audit dan pergantian auditor. Sedangkan variabel dependent dalam penelitian ini adalah kepuasan klien. Secara ringkas, operasionalisasi variabel dapat dideskripsikan dalam Tabel 3.2.

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel-variabel Penelitian

Variabel	Simbol	Atribut	Skala
Kualitas Audit	X1	q1 : Responsiveness q2 : Executive involvement q3 : Audit Committe q4 : Field Work Conduct q5 : Industry Expertise q6 : Client Experience	5 Skala (Likert Scale). 1 : Sangat Tidak Setuju 5 : Sangat Setuju
Pergantian Auditor	X2	q9 : Terjadi/tidak terjadi Pergantian Auditor	Dummy 0 : Tidak 1 : Ya
Kepuasan Klien	Y	q7 : Kepuasan terhadap KAP q8 : Kepuasan terhadap Team Audit dari KAP	5 Skala (Likert) 1 : Sangat Tidak Puas 5 : Sangat Puas

Sumber : Data Sekunder Diolah

Kualitas audit merujuk pada mutu jasa audit yang dilaksanakan oleh team audit dari KAP dan merupakan keseluruhan hasil audit dari suatu KAP. Kualitas audit diukur dengan menggunakan 6 atribut dari 12 atribut kualitas audit yang dikembangkan oleh Carcello (1992) dan Behn et al. (1997). Pengambilan enam (6) atribut sebagai dimensi kualitas audit dikarenakan keenam atribut tersebut merupakan atribut-atribut yang berpengaruh positif terhadap kepuasan klien, sebagai hasil studi yang dilakukan oleh Behn et al (1997). Keenam atribut tersebut adalah (1) responsiv terhadap kebutuhan klien (q1: *Responsiveness*), (2) keterlibatan pimpinan KAP (q2:

Executive involvement), (3) keterlibatan komite audit (q3: *Audit committee*), (4) pelaksanaan pekerjaan lapangan secara tepat (q4 : *field work conduct*), (5) pemahaman terhadap industri klien (q5: *industry expertise*), (6) pengalaman melakukan audit dengan klien (q6: *client experience*). Variabel kualitas audit diukur dengan keenam atribut kualitas audit tersebut dengan menggunakan skala *Likert* 5 skala. Skala 1 mewakili Sangat Tidak Setuju dan skala 5 menunjukkan Sangat Setuju.

Pergantian auditor diasumsikan sebagai ada tidaknya pergantian auditor yang disebabkan oleh ketidakcocokkan antara klien dengan auditi ataupun kebijakan manajemen. Variabel pergantian auditor merupakan variabel *dummy* yang diukur dengan menggunakan satu (1) item pertanyaan. Angka 0 mewakili tidak terjadi pergantian auditor dan angka 1 mewakili ya (terjadi pergantian auditor).

Kepuasan klien dalam penelitian ini dipoerasionalkan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh klien audit dari suatu KAP. *Horison waktu* yang digunakan adalah *crosssectional* yang diambil pada tahun 2002 yang dianggap relevan mewakili respon tingkat kepuasan klien yang telah mengalami audit pada tahun sebelumnya (2001). Kepuasan klien diukur dengan menggunakan dua (2) item pertanyaan tentang kepuasan klien terhadap KAP dan kepuasan klien terhadap team audit dari KAP tersebut. Untuk mengukur representasi tingkat kepuasan klien, digunakan skala *Likert* lima skala, dengan skala 1 mewakili sangat tidak puas dan skala 5 mewakili sangat puas.

3.5. Teknik Analisis

Teknik analisis digunakan untuk menguji kelayakan data dan pembuktian hipotesis yang diajukan. Uji kelayakan data meliputi validitas dan reliabilitas. Sedangkan uji hipotesis merupakan uji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen seperti yang disebutkan dalam hipotesis. Berkaitan dengan teknik regresi, pengujian terhadap penyimpangan asumsi klasik perlu dilakukan untuk menemukan model regresi yang layak.

3.5.1. Uji validitas dan reliabilitas

Data penelitian yang berkaitan dengan data primer diperoleh melalui kuesioner yang berupa beberapa pertanyaan kepada responden tentang variabel yang hendak diukur. Guna menentukan apakah alat pengukur tersebut *valid* dan *reliable* maka diperlukan pengujian Validitas dan Reliabilitas (Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 1999).

1. Uji validitas.

Uji Validitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah alat pengukur yang disusun telah memiliki validitas atau tidak. Esensi dari validitas adalah akurasi. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Tipe validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk (*construct validity*). Validitas konstruk menentukan validitas alat pengukur dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh dari masing-masing

item yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan, dengan skor totalnya. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari hasil penjumlahan semua skor item. Korelasi antara skor item dengan skor totalnya harus signifikan berdasarkan ukuran statistik tertentu. Bila ternyata skor semua item yang disusun berdasarkan dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat disimpulkan bahwa alat pengukur tersebut mempunyai validitas. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan validitas konstruk dengan teknik korelasi dari Pearson.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui tingkat konsistensi hasil pengukuran bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan alat pengukur yang sama. Hasilnya ditunjukkan oleh sebuah indeks yang menunjukkan seberapa jauh suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah *internal consistency method* dari Cronbach (Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 1999). Tes ini diterapkan untuk mengetahui apakah responden telah menjawab pertanyaan-pertanyaan secara konsisten atau tidak, sehingga kesungguhan jawabannya dapat dipercaya. Konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan dapat dilihat dari besar kecilnya koefisien reliabilitas. Teknik yang digunakan adalah formula Alpha dari Cronbach, yang dapat dihitung pada data skor diskrit maupun kontinu.

3.5.2 Tes terhadap penyimpangan asumsi klasik

Pengujian regresi variabel *independent* terhadap variabel *dependent* mensyaratkan adanya kelayakan terhadap model regresi. Suatu model regresi dinyatakan layak jika memenuhi asumsi *normalitas*, *linearitas* dan *homoskedastisitas*. Berkaitan dengan model regresi *multivariate* asumsi 'bebas *multikolinearitas*' harus berlaku bagi setiap variabel independen.

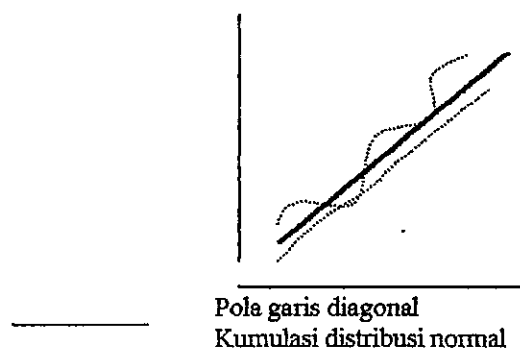
1. Uji normalitas data

Asumsi dasar yang berkaitan dengan data aktual adalah bentuk dari distribusi data baik dari variabel *independent* maupun variabel *dependent* dan kaitannya dengan distribusi normal. Jika terdapat pelanggaran asumsi normalitas maka hasil uji statistik akan menjadi tidak valid (Hair et al., 1992). Diagnosa terhadap normalitas variabel-variabel *independent* dalam persamaan regresi dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain dengan *visual check* terhadap histogram dari *residual* hasil persamaan regresi. Jika histogram *residual* mengikuti pola distribusi normal, maka data dapat dinyatakan berdistribusi normal. Tetapi cara tersebut sulit dilakukan jika jumlah sampel sedikit. Dengan sampel yang sedikit maka distribusi tidak dapat terbentuk.

Alternatif lain dari *visual check* terhadap distribusi *residual* adalah dengan *normal probability plots*. Dengan cara tersebut, pola *standardized residuals* dibandingkan dengan pola distribusi normal. Jika *standardized residuals* berada pada daerah sepanjang garis diagonal dalam koordinat (x,y), maka distribusi dikatakan

normal. *Normal probability plots* juga dapat digunakan untuk variabel *independent* dan variabel *dependent* secara terpisah. Hair et.al (1992) menyatakan jika suatu persamaan regresi terdiri dari variabel-variabel (*independent dan dependent*) yang berdistribusi normal, maka distribusi residualnya dapat dikatakan normal. Guna mendukung interpretasi *visual check* terhadap normalitas data secara tepat, dapat dilakukan perhitungan statistik melalui nilai *skewness* dari data.

Gambar 3.1.
Normal Probability Plots Univariate Distributions



Sumber : Hair, Joseph F., et.al. (1992) *Multivariate Data Analysis*, Third Edition, Maxwel Macmillan International. p.42

Nilai *skewness* tersebut selanjutnya dihubungkan dengan nilai *z* dari distribusi normal. Jika *N* mewakili jumlah data, maka nilai *z* dari distribusi normal dapat dihitung sebagai berikut:

$$z = \frac{Skewness}{\sqrt{(6/N)}} \dots\dots\dots(2)$$

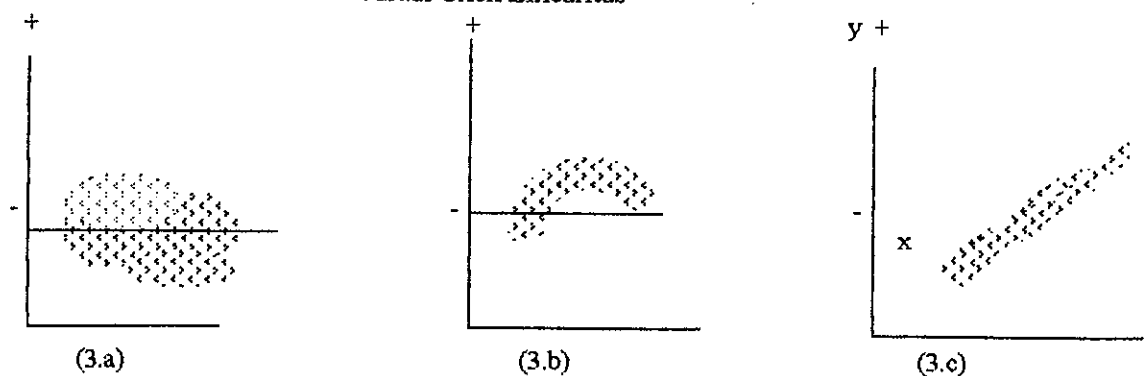
Jika nilai *z* hitung melebihi nilai *z* tabel pada nilai α tertentu ($\alpha = 0,05$; $z = \pm 1.96$) maka distribusi dikatakan tidak normal (Hair et al., 1992). Umumnya, program-

program statistik tertentu menyediakan perhitungan nilai *skewness* dan *z* pada bagian statistik deskriptif. SPSS misalnya, menghitung nilai *z* tersebut dengan rasio *skewness* terhadap *standar error skewness*. Jika nilai rasio tersebut kurang dari -2 atau lebih dari $+2$, maka distribusi dikatakan tidak normal (Singgih Santoso, 1999).

2. Linearitas

Linearitas antara variabel independent dan variabel dependent dapat diukur dengan *residual plot* (plot nilai residual). Suatu regresi dinyatakan linear jika *residual plot* menunjukkan model *null-plot* sebagaimana tampak pada gambar (3.2.a). Tetapi jika plot *residual* menunjukkan sebagaimana gambar (3.2.b), maka kurva menunjukkan hubungan non-linear. Pengujian *visual check* lainnya terhadap asumsi linearitas dapat dilakukan dengan membuat plot *standardized partial regression*. Dalam kondisi *pattern* (noktah) dari nilai *residual* menunjukkan hubungan linier antara variabel *dependent* (sumbu *y*) dan variabel *independen* (sumbu *x*), nilai residual akan menunjukkan garis diagonal sesuai koefisien regresinya (3.2.c).

Gambar 3.2
Visual Cek Linearitas



Sumber : Hair, Joseph F., et.al. (1992) *Multivariate Data Analysis*, Third Edition, Maxwell Macmillan International. p.40, 70.

Pelanggaran atas asumsi linearitas akan menyebabkan nilai koefisien regresi menurun dan model kelayakan regresi akan terganggu. Akibatnya, prediksi atas persamaan regresi menjadi tidak tepat. Dalam kondisi dimana asumsi linieritas tidak dapat dipenuhi maka tindakan perbaikan dapat dilakukan melalui transformasi variabel, seperti transformasi log, $1/x$, $1/y$ atau y^2 dan x^2 (Hair et al., 1992). Hal yang perlu dipahami bahwa transformasi harus dilakukan secara hati-hati agar asumsi yang lain tidak terganggu (biasanya normalitas data akan terganggu jika transformasi linieritas tidak dilakukan secara tepat).

3. *Homoskedastisitas*

Asumsi penting lainnya dalam model regresi adalah bahwa varians tiap unsur gangguan (*disturbance* (u_i)) yang muncul dalam fungsi regresi populasi adalah *homoskedastik*, yaitu semua gangguan tadi mempunyai varians yang sama (Gujarati, 1997). Jika *disturbance* tadi mempunyai varians yang tidak sama (*Heteroscedasticity*), maka dapat mempengaruhi nilai koefisien regresi, yang umumnya mempunyai nilai yang tidak signifikan dalam mempengaruhi variabel *dependent*. Diagnosa terhadap heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan *visual check* atau dengan tes statistik. Tes secara *visual check* dapat dilakukan dengan *plot residual (studentized)* terhadap variabel independen yang diprediksi dan membandingkannya dengan *null-plot* (Gambar 3.2.a). Jika diagram dari residual menunjukkan seperti Gambar (3.2.a) dan noktah dari *residual* berada pada sepanjang

titik 0, maka dapat dikatakan tidak ada pelanggaran asumsi homoskedastisitas (Hair, et.al., 1992).

4. *Multikolinearitas*

Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independent saling berhubungan secara linier dalam model regresi linier yang digunakan. Multikolinearitas mengacu pada hubungan (korelasi) yang sangat tinggi antara dua atau lebih variabel independent dalam *multivariate regressions*. Kolinearitas seringkali diduga ketika R^2 tinggi (misalnya antara 0,8 dan 1) dan ketika korelasi derajat nol juga tinggi tetapi tidak satupun atau sangat sedikit koefisien regresi parsial yang secara individual penting secara statistik atas dasar uji t (Gujarati, 1997).

Program SPSS menyediakan pengukuran multikolinearitas dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)*. *Tolerance* merupakan nilai yang menunjukkan variabel *independent* tidak dijelaskan oleh variabel independent lain. Sementara itu VIF merupakan nilai yang menunjukkan variabel *independent* dijelaskan oleh variabel *independent* lainnya (Hair et al., 1997). Dengan demikian *tolerance* dengan VIF merupakan paradigma pengukuran multikolinearitas yang saling berbalikan. Nilai *tolerance* yang rendah (VIF tinggi) merupakan petunjuk adanya multikolinearitas yang tinggi. Menurut Imam Ghozali (2001), bila nilai *tolerance* kurang dari 10%, maka dapat dikatakan terdapat persoalan *multikolnieritas*. Program SPSS memberi batasan bahwa pada umumnya nilai VIF

tidak boleh lebih dari 5 (Singgih Santoso, 1999). Jika nilai VIF lebih besar dari 5 maka variabel *independent* tersebut mempunyai persoalan *multikolinieritas* dengan variabel *independent* lainnya.

Multikolineraitas juga dapat dideteksi dari nilai *r* (korelasi antar variabel *independent*). Jika nilai *r* tidak lebih dari 80%, dapat dikatakan tidak terjadi persoalan *multikolineraitas* yang serius (Gujarati, 1997).

Tindakan perbaikan bila terjadi *multikolinieritas* dapat dilakukan antara lain dengan transformasi variabel, mengeluarkan variabel tertentu yang dideteksi mempunyai persoalan *multikolineritas* atau menambah jumlah data. Beberapa cara perbaikan tersebut mempunyai implikasi yang berbeda-beda terhadap model regresi.

3.5.3. Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Audit dan Pergantian Auditor Terhadap Kepuasan Klien.

Setelah preparasi awal terhadap data dilakukan, pengujian terhadap data dapat dilanjutkan dengan spesifikasi teknik pengujian yang digunakan. Penelitian ini hendak menguji pengaruh kualitas audit dan pergantian auditor terhadap kepuasan klien. Alat analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas audit dan pergantian auditor dengan kepuasan klien adalah analisis regresi linear berganda.

Persamaan yang digunakan dalam pengujian adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 \dots\dots\dots (2)$$

Y = Kepuasan Klien

a = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi atribut kualitas audit

β_2 = Koefisien regresi perubahan auditor

x1 = kualitas audit

x2 = perubahan auditor

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari gambaran umum responden, profil responden, uji hipotesis dan pembahasan hasil penelitian. Gambaran umum responden menjelaskan secara ringkas mengenai karakteristik umum responden sebagai populasi target, kriteria kerangka dan pemilihan sampel yang direncanakan. Profil responden membahas karakteristik responden yang telah memberi jawaban terhadap kuesioner yang dikirimkan secara lebih spesifik, yang meliputi karakteristik data demografi responden. Uji hipotesis membahas beberapa hal pokok yang berkaitan dengan pengujian dalam penelitian, yang meliputi pengujian alat ukur, hasil pengolahan data dan uji hipotesis, termasuk didalamnya analisis dan interpretasi hasil-hasilnya. Yang terakhir dari bab ini merupakan pembahasan dan implikasi hasil penelitian.

Pengujian alat ukur membahas uji validitas serta uji reliabilitas. Data yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya diolah untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Setelah pengujian hipotesis, pengujian asumsi-asumsi klasik dilakukan untuk menguji dipenuhi tidaknya asumsi klasik dari hasil regresi. Pembahasan dilakukan terhadap temuan-temuan hasil penelitian.

4.1. Gambaran Umum Responden

Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, sampel dalam penelitian ini adalah para kepala cabang bank se-Jawa Tengah. Salah satu sebab pemilihan para

kepala cabang sebagai responden adalah bahwa umumnya tugas-tugas *controller* pada suatu bank pada tingkat cabang dijabat oleh kepala cabang dari bank bersangkutan. Oleh karena itu, pemilihan responden kepala cabang dari bank-bank se-Jawa Tengah diharapkan tidak menimbulkan adanya *respon bias* dari data yang diperoleh.

Tidak menutup kemungkinan, karena alasan tertentu para kepala cabang tersebut akan menyerahkan pengisian kuesioner kepada bawahannya. Dalam kondisi seperti ini, surat pengantar kuesioner dirancang agar kepala cabang memilih orang yang tepat dalam pengisian kuesioner. Pilihan yang diajukan selain kepala cabang adalah *controller* (jika ada) pada kantor bank tingkat cabang yang bersangkutan, bagian akuntansi, atau bagian lain yang mempunyai tugas-tugas keuangan dan audit seperti bagian kredit misalnya.

Bank yang terpilih sebagai obyek penelitian adalah bank Pemerintah, Bank Pembangunan daerah dan Bank Swasta Umum Nasional. Total jumlah bank di Jawa Tengah per-Oktober 2000 adalah 40 Bank (Bank Indonesia Kantor Cabang Semarang, 2000). Tiga Puluh (30) diantaranya adalah bank umum devisa dan 10 diantaranya bank umum bukan devisa. Keempat puluh (40) bank tersebut memiliki 230 kantor pada tingkat cabang se-Jawa Tengah.

4.2. Profil Responden

Sesuai dengan desain penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, jumlah sampel minimal 70 responden. Suatu penelitian yang memiliki presisi dan akurasi

yang tinggi membutuhkan data yang valid, tidak mengandung respon bias atau non-respon bias (Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 1999). Agar data yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan maka kuesioner yang dikirimkan kepada responden sebanyak 100 responden, dengan harapan *respon rate* yang diterima minimal 50%.

Dari 100 responden yang dikirim kuesioner tersebut terdapat 72 responden yang memberi jawaban terhadap kuesioner. Dengan demikian *respon rate*-nya adalah 72%, suatu tingkat pengembalian yang diluar dugaan. Dari 72 kuesioner yang kembali tersebut, 2 diantaranya kembali tanpa jawaban (blank), 1 kuesioner diisi tetapi tidak lengkap, dan 1 kuesioner dianggap respon bias karena semua jawaban berada pada nilai-nilai ekstrim dari skala dalam kuesioner. Dengan demikian terdapat 68 sampel, yang berarti mendekati rencana pengambilan jumlah sampel semula (70 sampel).

Berdasar data demografi dalam kuesioner, profil responden secara terperinci ditunjukkan dalam lampiran 2 dan hasilnya secara ringkas dirangkum dalam tabel 4.1. Berdasarkan tabel 4.1, dari 68 responden 80,8% diantaranya adalah pria dan 19,2%-nya adalah wanita. Umur responden rata-rata di atas 38,9 tahun dengan tingkat pendidikan sarjana (S1 dan S2) sebanyak 95,6%, dan 4,4% lainnya berpendidikan D3. Dari daftar jabatan, diperoleh informasi bahwa 70,6% yang mengisi kuesioner berposisi sebagai kepala cabang, 23,5% berkedudukan sebagai *controller* dan 5,9%-nya menjabat sebagai kepala bagian keuangan. Tingkat rata-rata lama kerja responden pada jabatan sekarang adalah 3,6 tahun.

Tabel 4.1
Profil Responden

Proporsi Gender (%)		Umur Rata-rata	Komposisi Pendidikan		JABATAN			Rata-rata Lama Kerja pada jabatan sekarang
Pria	Wanita		D3	Sarjana (S1- S2)	Kepala Cabang	control- ler	Bagian Keuangan	
80,8%	19,2%	38,9 th	4,4%	95,6%	70,6%	23,5%	5,9%	3,6 th

Sumber : Data Primer Diolah.

4.3. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis meliputi beberapa bagian, yaitu pengujian alat ukur, statistik deskriptif serta uji hipotesis dan interpretasi hasil-hasilnya. Pembahasan secara menyeluruh akan dibahas pada bagian pembahasan dan implikasi hasil penelitian.

4.3.1. Pengujian Alat Ukur

1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk menguji apakah instrumen mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas digunakan untuk menguji akurasi alat ukur dari variabel kualitas audit dan kepuasan klien. Teknik korelasi *product momen* dari Pearson digunakan untuk uji validitas, dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh masing-masing item dengan skor totalnya. Hasil pengujian validitas masing-masing variabel secara lengkap ditunjukkan pada lampiran 4, yang dapat

dirangkum dalam tabel 4.2. Berdasarkan Tabel 4.2 tersebut menunjukkan bahwa semua item kualitas audit valid, demikian juga dengan variabel kepuasan klien.

Tabel 4.2.
Uji Validitas Variabel-variabel Penelitian

Variabel	Item Variabel	Perason Correlation dari Item Variabel dengan Total Item	Signifikansi (2-Tailed) (P-Value)	Keterangan
Kualitas Audit	q1	0.712	0.000	Valid
	q2	0.651	0.000	Valid
	q3	0.752	0.000	Valid
	q4	0.688	0.000	Valid
	q5	0.637	0.000	Valid
	q6	0.583	0.000	Valid
Kepuasan Klien	q7	0.905	0.000	Valid
	q8	0.921	0.000	Valid

Sumber : Data Primer diolah (Lampiran 4)

2. Uji Reliabilitas

Uji ini dimaksudkan untuk menentukan tingkat kepercayaan minimal yang dapat diberikan terhadap kesungguhan jawaban yang diterima. Pendekatan yang digunakan adalah konsistensi internal dengan menggunakan indeks koefisien alpha dari Cronbach. Hasil pengujian secara lengkap ditunjukkan pada lampiran 4, yang dapat dirangkum dalam tabel 4.3.

Tabel 4.3
Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Audit dan Kepuasan Klien

Variabel Penelitian	Cronbach Alpha
Kualitas Audit	0,7509
Kepuasan Klien	0,7995

Sumber : Data primer diolah

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa, dalam penelitian ini, koefesien reliabilitas (Alpha Cronbach) variabel kepuasan klien sebesar 0,7509, artinya 75,09% alat pengukur variabel kualitas audit dalam penelitian ini dapat dipercaya. Koefesien reliabilitas kepuasan klien 0,7995, artinya 79,95% alat pengukur variabel kepuasan klien dapat dipercaya.

Tabel 4.3 secara jelas menunjukkan bahwa ke-dua variabel reliabel karena berada diatas batas penerimaan koefesien reliabilitas (Cronbach's Alpha). *Rule of the thumb* dari koefeseien α Cronbach adalah 0,6. Koefesien Cronbach's Alpha dikatakan lemah jika berada di bawah 0,6. Tetapi jika koefesien Cronbach's Alpha berada di atas nilai 0,6 maka reliabilitas variabel tersebut dapat diterima, dengan kata lain variabel tersebut *reliable* (Nunnally, dalam Imam Ghozali, 2001). Untuk variabel dari penelitian yang bersifat *social science* dan penelitian *exploratory*, nilai Cronbach's Alpha umumnya berada diantara 0,5 sampai dengan 0,6. Dalam keadaan seperti itu, variabel dapat dikatakan *reliable*.

4.3.2. Statistik Deskriptif dan Normalitas Data

Nilai statistik deskriptif dari tiga variabel, kualitas audit, pergantian auditor, dan kepuasan klien secara lengkap ditunjukkan pada lampiran 4, dan diringkas dalam tabel 4.4.

Tabel 4.4.
Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Audit, Pergantian Auditor
dan Kepuasan Klien

Variabel	Mean	Standar Deviasi	Minimum	Maksimum
Kualitas audit	17,71	3,39	9	24
Pergantian Auditor	0,65	0,48	0	1
Kepuasan Klien	6,46	2,20	2	10

Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.4, dapat ditunjukkan bahwa rata-rata skor Kualitas Audit adalah 17,71. Jika rata-rata ini dijadikan rata-rata item (dengan 5 skala) maka rata-rata jawaban responden berada pada nilai lebih tinggi dari 3, artinya rata-rata responden menilai kualitas audit berada pada skala netral (cukup) hingga setuju (berkualitas).

Tabel 4.4 juga menunjukkan bahwa rata-rata responden mengalami pergantian auditor dengan tingkat rata-rata pergantian auditor berada pada nilai 65% (0,65). Hal ini mendukung pada data pengalaman kerja responden yang berada pada kisaran nilai 3,6 tahun lama kerja pada posisi jabatan sekarang, dengan asumsi bahwa manajemen bank mengganti auditor mereka rata setiap tiga tahun sekali.

Rata-rata kepuasan klien berada pada nilai 6,46. Jika nilai rata-rata ini dijadikan rata-rata item maka rata-rata item akan berada pada nilai 3,23. Ini berarti bahwa rata-rata responden menyatakan cukup puas hingga puas (antara skala 3 hingga 4) terhadap kualitas audit yang dilakukan oleh KAP dan Team dari KAP yang mengaudit bank mereka.

Normalitas data, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya (Bab III), diuji dengan menggunakan rasio *skewness* dengan *standar error of skewness* dari masing-masing variabel. Menurut *default* dari program statistik SPSS, Data dikatakan berdistribusi normal jika rasio tersebut berada pada range nilai -2 sampai dengan +2. Dengan demikian distribusi dikatakan tidak normal jika rasio tersebut berada di bawah nilai -2 atau berada di atas nilai +2 (Singgih Santoso, 1999). Secara tepat, range tersebut sebenarnya mengikuti nilai Z skor, dimana distribusi data dikatakan normal jika nilai z skor berada pada range $\pm 1,96$, sesuai dengan tingkat signifikansi, $\alpha = 0,05$ (Hair et al, 1992). Perhitungan terhadap nilai z tersebut berdasarkan pada nilai *skewness* sesuai dengan rumus (2) pada Bab III.

Berdasarkan lampiran 4, tabel 4.5 disusun untuk menunjukkan *skwness*, *standar error of akewness*, rasio *skewness* dengan *standar error of skewness* dan nilai z normal dari keempat variabel (kualitas audit, pergantian auditor dan kepuasan klien).

Tabel 4.5.
Skewness, Standar Error of Skewness dan Nilai Z Normal.

Variabel	<i>Skewness</i> (1)	<i>SE of Skewness</i> (2)	Rasio (3) = (1)/(2)	Nilai Z Normal (4)
Kualitas Audit	-0.419	0.291	-1.439	-1.439
Pergantian Auditor	-0.629	0.291	-2.162	-2.162
Kepuasan Klien	-0.135	0.291	-0.464	-0.464

Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.5, rasio masing-masing variabel berada pada range -2 sampai dengan $+2$ (sesuai cut off dari SPSS). Dengan demikian data dari tiga variabel tersebut mempunyai distribusi normal. Normalitas data juga dapat diketahui berdasarkan nilai Z dalam tabel 4.5 (kolom 4) yang dihitung berdasarkan rumus 2. Nilai z masing-masing variabel berada pada range $-1,96$ hingga $+1,96$ ($\alpha = 0,05$), yang berarti data berdistribusi normal. Dari data yang berdistribusi normal tersebut kemudian dilakukan uji statistik dengan menggunakan *regressi linier multivariate*.

4.3.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dimaksudkan untuk menguji dipenuhinya asumsi-asumsi dasar regresi linier. Dalam hal ini uji yang diperlukan adalah uji normalitas, linieritas, heteroskedastisitas, dan multikolonieritas.

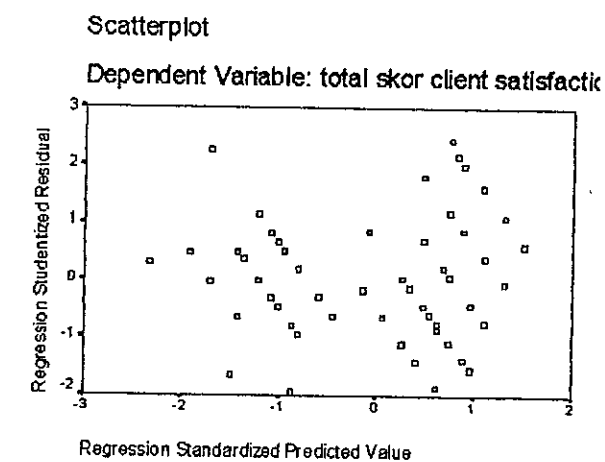
Hasil uji normalitas telah ditunjukkan pada pembahasan sebelumnya sebagaimana ditunjukkan pada tabel 4.5. Hasil dari pengujian tersebut menunjukkan tidak adanya penyimpangan asumsi normalitas data.

Uji Normalitas data juga dapat dilakukan dengan visual cek seperti ditunjukkan pada gambar 4.1. Normalitas ditunjukkan melalui noktah sebaran nilai *studentized residual*-nya pada scatter plot. Jika nilai sebaran tersebut berada pada sekitar nilai nol pada garis horisontal, maka distribusi dikatakan normal.

Gambar 4.1. juga dapat digunakan untuk menguji *heteroskedastisitas*. Tes secara *visual check* dapat dilakukan dengan mem-plot *residual (studentized)* terhadap variabel independen yang diprediksi. Jika noktah dari *residual* berada pada sepanjang titik 0, maka dapat dikatakan tidak ada pelanggaran asumsi homoskedastisitas (Hair, et.al., 1992).

Gambar 4.1

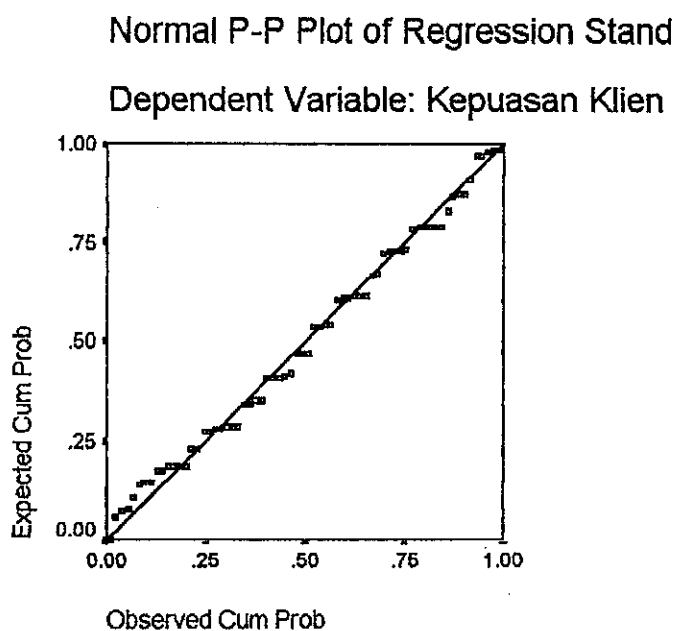
Pola Null-Plot dari Studentized Residual dan Normal Probability Plot



Sumber : Data Primer Diolah

Pengujian linieritas dilakukan dengan *visual chek*, seperti ditunjukkan pada gambar 4.2. Persamaan dikatakan linier jika sebaran residual dalam *partial regression plot* antara kedua variabel (*dependent* dan *independent*) berada dalam satu garis lurus sesuai arah koefesien regresinya. Gambar 4.2. menunjukkan pola yang ditunjukkan oleh persamaan linier. Dengan demikian asumsi linieritas dalam penelitian ini telah dipenuhi.

Gambar 4.2.
Normal Probability Plot



Sumber : Data Primer diolah

Uji terhadap masalah multikolinieritas dapat dilakukan dengan menggunakan angka statistik Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Karena tolerance

merupakan angka toleransi dimana variabel independen tidak dijelaskan oleh variabel independen yang lain, maka pada nilai tolerance rendah (berarti VIF tinggi) menunjukkan adanya masalah multikolinieritas yang tinggi. Default SPSS bagi angka VIF yang menunjukkan adanya multikolinieritas yang serius adalah 5 (Singgih Santoso, 1999). Bahkan Imam Ghozali (2001) menyatakan bahwa multikolinearitas yang serius terjadi pada angka VIF 10. Deteksi terhadap multikolinieritas ditunjukkan secara lengkap pada lampiran 4 (Uji Regresi), sedang hasil secara ringkas ditunjukkan pada tabel 4.6.

Tabel 4.6
Uji Multikolinieritas dalam Penelitian

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Audit	0.491	2.038
Dummy Pergantian Auditor	0.491	2.038

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 4.6 dapat ditunjukkan bahwa angka Tolerance untuk kedua variabel independen berada pada kisaran nilai 0,4 ($> 0,1$) dan VIF pada kisaran nilai hingga 2 (< 5 atau < 10). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah multikolinieritas dalam persamaan regresi *multivariate* yang diuji.

4.3.4. Pengujian Hipotesis, pengaruh kualitas audit dan pergantian auditor terhadap kepuasan klien.

Pengujian pengaruh kualitas audit dan pergantian auditor terhadap kepuasan klien, telah dilakukan dan hasilnya terdapat dalam lampiran 4. Berdasarkan lampiran 4, hasil penelitian ini dapat dirangkum pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7.
Hasil Regresi Uji Pengaruh Variabel Kualitas Audit dan Pergantian Auditor terhadap Kepuasan Klien

Persamaan Regresi			
$\text{Kepuasan klien} = -1,333 + 0,380 (\text{KA}) + 1,629 (\text{DPA})$			
$t = -1,619$	$t = 6,923^{**}$	$t = 3,314^{**}$	$t = 4,215^{**}$
$\text{Sign}=0,111$	$\text{Sign}=0,000$	$\text{Sign}=0,000$	
$\text{Adjusted } R^2 = 0,771 \text{ F} = 109,377$			
** signifikan pada $p < 0,01$			

Sumber : Data Primer diolah
KA = Kualitas Audit
DPA = Dummy Pergantian Auditor.

Berdasarkan pada tabel 4.7 tersebut, dapat ditunjukkan bahwa kualitas audit, pengalaman kerja klien dan pergantian auditor berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien pada $p\text{-value} < 0,05$. Dengan demikian, penelitian ini tidak menolak hipotesis yang diajukan.

Hipotesis pertama disebutkan bahwa kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan klien. Hipotesis kedua menyebutkan bahwa pergantian auditor berpengaruh terhadap kepuasan klien. Sebagaimana yang dideskripsikan pada tabel 4.7., pengujian secara statistik tersebut menunjukkan bahwa nilai β_1 dari kepuasan pelanggan (KP) adalah 0,380 dengan tingkat signifikansi 0,000. Demikian juga nilai dari β_2 memiliki tingkat signifikansi 0,000.

Nilai Adjusted R Square dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara bersama-sama, 77% variabel independent mempengaruhi variabel dependent, selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diidentifikasi dalam penelitian ini. Hasil ini konsisten dengan nilai F yang tinggi pada tingkat signifikansi 0,000.

Dengan hasil penelitian seperti ditunjukkan pada Tabel 4.6 tersebut mengindikasikan bahwa penelitian ini mendukung temuan Behn et al. (1997) sebagaimana dijelaskan sebelumnya. Hanya saja, yang perlu dipahami adalah bahwa desain operasionalisasi variabel dalam penelitian ini tidak sama dengan desain operasionalisasi variabel dalam penelitian Behn et al. (1997), sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan pula hal-hal sebagai berikut. Pertama, enam (6) atribut kualitas audit yang telah dibangun oleh Behn et al. (1997) dan sebagian besar Carcello (1997) diyakini merupakan atribut-atribut yang berpengaruh positif terhadap kepuasan klien, dan merupakan dimensi dari kualitas audit. Meskipun demikian perlu dikembangkan dalam penelitian lain untuk atribut-atribut lain yang

diduga mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan klien. Kedua, pergantian auditor mampu meningkatkan kepuasan klien. Carcello (1997) dan Behn et al. (1997) serta beberapa peneliti sebelumnya menduga bahwa dengan adanya pergantian auditor baru, klien akan meningkatkan ekspektasinya dan bersamaan dengan itu auditor akan memberikan pelayanan sesuai dengan ekspektasi dari klien. Dalam kondisi demikian klien akan mendapatkan sejumlah pelayanan ekstra dari auditor baru yang implikasinya berpengaruh terhadap kepuasan klien itu sendiri. Interaksi antara auditor dengan klien akan sering terjadi ketika menghadapi berbagai persoalan signifikan yang dapat mempengaruhi hasil atau opini audit. Dalam hal ini, klien akan memiliki pemahaman yang baik terhadap kerja auditor dalam memecahkan masalah. Disamping itu klien juga akan mengembangkan harapan-harapan tersebut sesuai standar-standar yang diperbolehkan dalam memecahkan masalah audit. Jika harapan-harapan tersebut dipenuhi maka bukan mustahil kepuasan klien akan meningkat.

Hasil penelitian menunjukkan hasil yang sama seperti pada temuan Behn et al. (1997). Behn et al. (1997) telah menguji pengaruh atribut-atribut kualitas audit, pengalaman kerja *controller*, pergantian auditor, *opini* dan *size* terhadap kepuasan audit. Hasil pengujian Behn et al. (1997) tersebut menunjukkan bahwa terdapat enam (6) atribut kualitas audit yang berpengaruh positif terhadap kepuasan klien. Pengalaman kerja dan pergantian audit juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien. Sementara itu, dua variabel yang terakhir tidak menunjukkan adanya pengaruh terhadap kepuasan klien.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian tentang pengaruh kualitas audit dan pergantian auditor telah dilakukan. Hasil penelitian tersebut secara spesifik tidak menolak hipotesis yang dikemukakan. Hasil selengkapnya dari penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas audit berpengaruh positif terhadap kepuasan klien.
2. Pergantian auditor berpengaruh positif terhadap kepuasan klien.
3. Hasil penelitian ini mendukung 6 atribut kualitas audit yang ditemukan oleh Behn et al. (1997) sebagai dimensi-dimensi kualitas audit.

5.2. Saran

Kelemahan dari penelitian ini terletak pada aspek pengembangan atribut kualitas audit sebagai dimensi ukuran variabel kualitas audit. Hal ini disebabkan karena atribut-atribut kualitas audit yang digunakan dalam penelitian ini hanya mengacu pada temuan Behn et al. (1997) dan juga sebagian temuan Carcello (1992). Penelitian yang sama dapat dilakukan dengan melakukan investigasi terhadap atribut-atribut kualitas audit, melalui cara eksplorasi ataupun dengan cara pengembangan dari hasil-hasil penelitian terdahulu.

Kelemahan lain dari penelitian ini adalah tidak adanya *clusterifikasi* (penggolongan) dalam penentuan sampel. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan *simple random number sampling*. Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan model penentuan sampel dengan cara *clustered random sampling* mengingat berdasarkan

status bank-bank dalam penelitian ini dapat digolongkan sebagai bank pemerintah, bank pembangunan daerah dan bank umum swasta nasional.

Telah ditunjukkan bahwa penelitian ini mereplikasi penelitian Behn et al. (1997). Namun demikian dua variabel dalam penelitian ini, kualitas audit, dioperasionisasikan dengan konsep yang berbeda dari konsep yang diajukan oleh Behn et al. (1997). Disisi lain, penelitian ini berkonsentrasi pada industri perbankan sebagai obyek penelitian. Penelitian yang sama dapat dilakukan untuk penelitian lanjutan dengan mengembangkan obyek penelitian pada berbagai sektor industri di Indonesia. Bersamaan dengan itu, atribut kualitas audit dikembangkan dengan tidak hanya mengacu pada temuan-temuan Behn et al. (1997) dan carcello (1992). Beberapa hasil penelitian lain dapat dijadikan rujukan seperti penelitian Sutton (1993), Sutton dan Lampe (1990), serta Hall dan Elliot (1993).

DAFTAR PUSTAKA

- Accounting Today* (1992), 5 top firms accept CAP awards, (November 9): 30.
- _____ (1994), Andersen tops CFO ratings, (March 14): 5.
- _____ (1996) Ernst captures crown in client satisfaction survey, (April 8-21): 3, 38.
- Bank Indonesia (2000), Statistik Ekonomi – Keuangan Daerah Propinsi Jawa Tengah, Oktober, BI- Semarang.
- Behn, Bruce K., et. al., (1997) The Determinants of Audit Client Satisfaction Among Clients of Big 6 Firms, *Accounting Horizons*, vol 11 No. 1, March (7-24)
- Carcello, J.V, R.H. Hermanson, and N.T. McGrath (1992), Audit Quality Attributes: The perceptions of audit partners, preparers, and financial statement users, *Auditing : A Journal of Practice & Theory* 11 (Spring): 1-15.
- Craswell, A.T, J.R. Francis, and B. Sneddon (1995), The pricing of initial audit engagements: The effect of quality uncertainty, *Working paper*, University of Sydney.
- Cronin, J.J, and S.A. Taylor (1994), SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance based and perceptions minus expectations measurement of service quality, *Journal of Marketing* 58 (January) : 125-131.
- Djarwanto dan Subagyo Pangestu (1994), *Statistik Induktif*, BPFE, Yogyakarta.
- Firth, Michael, (1999), Company Take Overs and The Auditor Choice Decision, *Journal of International Accounting, Auditing, and Taxation*, 8 (2): 197-124.
- Hair, Joseph F., Rolph E., Anderson, Ronald LT., William C., Black, (1992), *Multivariate Data Analysis with Readings*, Third Edition, Macmillan Publishing Company.
- Hall, M.C., and K.M. Elliot. 1993. Expectations and performance from whose perspective : A note on measuring service quality. *Journal of Professional Services Marketing* 8 (2):27-32.
- Imam Ghazali, (2001), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- Iyert, V.M., E.M. Bamber, and R.M. Barefield (1995), Identification of accounting firm alumni with their former firm: Antecedents and outcomes, *Working paper*, Georgia College.
- Johnson, W.B., and T.Lys (1990), The market for audit services: Evidence from voluntary auditor changes, *Journal of Accounting and Economics* 12 (January):281-308.
- Kotler Philip (1997), *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 9th ed. Prentice hall, Inc, Englewood Cliffs, NJ
- Lovelock, Christopher (1988), *Managing Services: Marketing, Operations and Human Resources*, London: Prentice Hall International, Inc.
- Mock, T.J, and M. Samet (1982), A multi attribute model for audit evaluation, In *Proceedings of the VI University of Kansas Audit Symposium*
- Oliver, Richard (1993), A Conceptual Model of Service quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concept, pp. 65-85 in *advance in service marketing and management*, vol. 2
- Ruyter, Ko de, dan Martin Wetzels, 1999, Commitment in Auditor-Client Relationship: Antecedent and Consequences, *Accounting Organizations and Society*, 24 (57-75)
- Schroeder, M.S, I. Solomon, and D. W. Vickrey (1986), Audit Quality: The perceptions of audit committee chairpersons and audit partners, *Auditing: A Journal of Practice & Theory* 11 (Spring): 86-94
- Sutton, S. G (1993), Toward an understanding of the factors affecting the quality of the audit process, *Decision Sciences* 24: 88-105
- _____, and J.C. Lampe (1990), Formulating a process measurement system for audit quality, In *Proceedings of the 1990 University of Southern California Audit Judgment Symposium*.
- Taylor, S.A., and T.T. Baker (1994), An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions, *Journal of Retailing* 70 (2): 163 – 178.